



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS KELURAHAN BATU BERSURAT KECAMATAN XIII KOTO KAMPAR KABUPATEN KAMPAR

Oleh :

**JUMAPRIZAL**  
**1147510586**

*Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive sampling dimana peneliti memilih key informan dan informan yang peneliti anggap mengetahui tentang permasalahan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara Tanya jawab langsung dengan key infoman secara mendalam yang dianggap mengerti tentang permasalahan yang diteliti. Jenis wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara tidak berstruktur sehingga pertanyaan yang diajukan akan berkembang sesuai kebutuhan informasi yang ingin didapatkan. Hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa Pelayanan yang diberikan masih kurang baik dan pada akhirnya menyebabkan proses pelayanan itu sendiri jadi terhambat. Adapun faktor yang menghambat pelaksanaan kualitas pelayanan Puskesmas Kelurahan Batu Bersurat, keterbatasan tempat duduk pasien, sikap tenaga medis kurang ramah, kurangnya sarana dan prasarana serta tenaga medis.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas.*